

香南市本庁舎総合案内委託業務仕様書

1. 目的

本委託業務は、香南市役所本庁舎への来庁者に対し、適切に案内を行うことにより、来庁者に対する利便性を高めるとともに、業務の効率化を図るものとする。

2. 委託期間

令和7年4月1日 から 令和10年3月31日 まで

3. 委託業務実施概要

ア 勤務場所

高知県香南市野市町西野2706番地 香南市役所本庁1階

イ 勤務日

祝・休日を除く月曜日から金曜日まで

ウ 勤務時間

8時30分から17時15分まで

エ 人員数

案内業務に従事する者（以下「従事者」という。）は、上記勤務時間の間、トイレ休憩、昼休憩及び緊急避難の場合を除き、常時1名配置とする。

オ 予定表の提出

香南市本庁舎総合案内業務受託業者（以下「受託者」という。）は、「従事者配置予定表」を、協議の上定めた日までに香南市（以下「委託者」という。）に提出するものとする。

カ 昼休憩について

受託者と委託者が協議の上定めた時間から1時間の昼休憩をとるものとする。

キ 情報提供

案内業務に使用する各種情報は、研修中を含め委託者から随時提示する。

4. 委託業務内容

ア 来庁者に対する各課窓口及び記載台への案内並びに記載事項の簡易な説明

イ 庁内の落とし物の受付業務

ウ 車いす等の貸し出し

エ 支所及び近隣の道案内及び観光案内で簡易なもの

オ 委託業務に係る日報の作成提出

カ その他上記業務に付帯する事務

※アからエまで及びカについては原則、立位により行うものとする

5. 受託者の責務等

(1) 受託者は、本委託業務における管理者を設置し、委託者との連絡体制を確立すること。

(2) 受託者は、従事者の経歴書を事前に提出し、委託者の承認を受けること。退職等に伴う従事者の交代においても同様とする。

(3) 受託者は、委託者からの情報を速やかに従事者に伝達すること。

- (4) 従事者は、来庁者等の質問等に対し、親切かつ適切な応対ができる人物とする。
- (5) 従事者については受託者の負担により、案内業務の研修を受けさせておくこと。
また、下記に関し、少なくとも年に1回の定期の研修を実施すること。
 - ア 接遇に関する研修
 - イ 個人情報保護に関する研修
 - ウ 人権に関する研修
- (6) 受託者は、従事者に対し、委託者と受託者が協議の上定めた制服と名札を貸与するものとする。
- (7) 従事者に対する各種保険料及び通勤のための交通費及び駐車場代は、受託者の負担とする。
- (8) 案内業務に使用する設備及び備品について、従事者の故意又は重大な過失により損害があった場合は、受託者においてこれを賠償する。
- (9) 従事者の勤務状況等について、委託者が不適切と判断した場合、受託者は当該従事者の交替に関する協議について応じるものとする。
- (10) 受託者は、従事者についての労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）その他労働・社会保障に関する法令を遵守すること。
- (11) 退職等に伴う従事者の交代の際には、委託者と受託者が協議の上定める引継ぎ期間を置き、従前の従事者と、新たな従事者との間で案内事務が円滑に遂行できるよう引継ぎに努めること。
- (12) 従事者が病気、事故等により勤務に服することができなくなった場合は、直ちに当日の勤務に支障がないように、また業務レベルの低下を招くことがないような代替の従事者を配置すること。

6. 従事者の責務等

- (1) 従事者は、勤務中は華美な装飾は控え、名札を着用すること。
- (2) 従事者は、来庁者に接する場合の言葉遣いに十分に留意し、来庁者への対応のほか苦情・意見・要望について臨機応変に対応をするものとする。
- (3) 従事者は、案内業務において知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
このことは、本委託業務を解除した後も同様とする。また、委託者が提供する一切の情報については、適切に管理するものとし、案内業務以外の目的で利用及び複製してはならない。
- (4) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び香南市個人情報、個人番号及び特定個人情報の取扱いに関する要綱（令和6年香南市訓令第11号）の規定を遵守すること。
- (5) 受託者及び従事者並びに委託者は協力し、案内業務を円滑に行えるように努めること。

7. 業務の引継ぎ

委託期間終了前に次の受託者が決定した場合は、当該受託者の従事者等に対する教育・訓練の実施に協力すること。

8. 委託者と受託者が協議の上定める事項

- (1) 研修期間 : 契約後速やかに協議する
- (2) 従事者の決定 : 承認事項
- (3) 制服 : 意匠等

- (4) 引継ぎ期間 : 日数
- (5) 予定表の提出期間 : 従事する月の前月の指定日
- (6) 昼休憩の開始時間 : 11時から13時までの間

9. その他

受託者は、本仕様書に定めのない事項及び案内業務について疑義が生じた場合、委託者と協議すること。